

## ABSTRAK

Laporan Akhir ini yang berjudul: “Sistem *Reservation* Dan *Ticketing* Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Penerbang Di PT. Garuda Indonesia Ternate” di bawah pembimbing Ibu Rahma Do Subuh, sebagai pembimbing I dan Ibu Fitria Soamole, sebagai pembimbing II.

Laporan ini ditulis dengan tujuan untuk mengetahui prosedur sistem pelayanan reservasi di PT. Garuda Indonesia dan Pelayanan yang ditawarkan PT. Garuda Indonesia kepada calon penumpang dan untuk mengetahui upaya yang dilakukan PT. Garuda Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan menggunakan metode yang digunakan adalah melalui peneliti terdiri dari teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi serta menggunakan teknik analisis data. Hasil dalam laporan ini adalah sistem *reservation* dan *ticketing* yang digunakan di PT. Garuda Indonesia adalah sistem Amadeus Altea Pelayanan yang diberikan di PT. Garuda Indonesia Cabang Ternate sudah sesuai dengan SOP Perusahaan, di PT. Garuda Indonesia sudah mampu meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan.

Kata Kunci : *Reservation & Ticketing*, Pelayanan, Garuda Indonesia.

## **ABSTRACT**

This final report, entitled: "Reservation and Ticketing Systems in Improving the Quality of Aviation Services at PT. Garuda Indonesia Ternate "under the mentor of Mrs. Rahma Do Subuh, as mentor I and Mrs. Fitria Soamole, as mentor II.

This report was written with the aim of knowing the procedure for the reservation service system at PT. Garuda Indonesia and the services offered by PT. Garuda Indonesia to prospective passengers and to find out the efforts made by PT. Garuda Indonesia in improving service quality. By using the method used is through researchers consisting of data collection techniques, namely observation, interviews, and documentation as well as using data analysis techniques. The results in this report are the reservation and ticketing systems used at PT. Garuda Indonesia is the Amadeus Altea system. Services provided at PT. Garuda Indonesia Ternate Branch is in accordance with the Company SOP, at PT. Garuda Indonesia has been able to improve the quality of the company's services.

Keywords: Reservation & Ticketing, Services, Garuda Indonesia.